



## Liderando desde el frente: Cómo el minorista líder de México, El Puerto de Liverpool, está trabajando con LinkedIn Learning para empoderar a los futuros líderes

**El Puerto de Liverpool**  
Liverpool | S3 | GALERÍAS | BOUTIQUES | NEGOCIOS FINANCIEROS

Liverpool es la empresa líder de tiendas comerciales en México, con 136 tiendas. Fundada en 1847 como un negocio de venta de textiles finos ubicado en el centro de la Ciudad de México, acabó diferenciándose en la importación y venta de productos europeos que se embarcaban desde el Puerto de Liverpool. Así comenzó la gran familia de El Puerto de Liverpool. Durante 170 años, El Puerto de Liverpool se ha dedicado a la selección de productos de calidad y a brindar el mejor servicio a las familias mexicanas, esperando superar las expectativas de calidad, moda, valor y servicio. El Puerto de Liverpool cuenta con dos corporaciones, más de 100 tiendas por departamentos, centros comerciales, boutiques, centros de distribución y almacenes. Su misión es servir al cliente en todas partes, todos los días.

**LinkedIn** Learning



Durante más de 170 años, El Puerto de Liverpool, la cadena de tiendas mexicana, ha puesto las necesidades de sus clientes en el centro de todo lo que hace. Sus principios están basados en la calidad, el valor y el servicio; lidera desde el frente, brindando a sus clientes una experiencia en moda y artículos para el hogar de alta calidad, así como una experiencia de venta al público estimulante.

Esta es sólo una de las razones por las que El Puerto de Liverpool ha decidido invertir también en sus empleados. Cree firmemente que el aprendizaje y el desarrollo personal son de gran importancia si se desea mantenerse a la vanguardia del mercado de FMCG (bienes de consumo de rápido movimiento, por sus siglas en inglés) y ofrecer un servicio de primera calidad a sus clientes.

Bárbara Sierra, directora de formación de El Puerto de Liverpool, coincide con esto: “En el sector minorista, el mercado cambia constantemente. El Puerto de Liverpool está siempre a la vanguardia, por lo que una estrategia de aprendizaje sólida y estructurada es clave en el desarrollo de los empleados. Queremos empoderar a los empleados y hacerlos corresponsables de su propio desarrollo, creando una cultura de aprendizaje constante”.

## Establecer una estrategia de aprendizaje

El Puerto de Liverpool buscaba una plataforma de aprendizaje que ofreciera contenidos relevantes y actualizados sobre diferentes temas, incluyendo soft skills y habilidades técnicas. La formación tenía que ser atractiva para un amplio abanico de empleados, pero también tenía que situar al empleado en el centro de su aprendizaje. Esto permitió a los empleados participar en las decisiones sobre los contenidos y las habilidades necesarias para reforzar su desarrollo profesional.

Bárbara prosiguió: “Nuestro principal reto era hacer a los empleados responsables de su propio desarrollo personal. Para ello, creamos una estrategia de aprendizaje y establecimos una cultura de aprendizaje.”

“Éramos conscientes de que teníamos que trabajar junto a nuestros empleados en la creación de una cultura del aprendizaje, así que creamos varias estrategias que nos ayudaran a conseguirlo”.

## Campañas, contenidos y cultura

El Puerto de Liverpool optó por LinkedIn Learning. La plataforma era fácil de navegar para el usuario y fácil de administrar para el equipo de aprendizaje. Además, la empresa minorista pudo integrar LinkedIn Learning con su propio sistema de gestión del aprendizaje, mejorando enormemente la experiencia del usuario mediante un “inicio de sesión único”.

“Creamos programas con audiencias objetivo y curamos el contenido según las habilidades específicas. También establecimos objetivos para poder hacer un seguimiento de la participación y el progreso”, explica Bárbara.

“Cada programa tenía también un incentivo: una insignia digital que los empleados podían compartir en sus redes sociales, como prueba de las habilidades obtenidas”.

El Puerto de Liverpool realizó campañas semanales, recomendando contenidos dirigidos a conjuntos de habilidades específicas. Por ejemplo, el equipo de aprendizaje y desarrollo de El Puerto de Liverpool tiene dos divisiones: una se centra en las habilidades técnicas y la otra en el desarrollo de sus líderes. El equipo de liderazgo experimentó un éxito especial. De hecho, de los diez principales cursos realizados por los empleados de El Puerto

## Reto

- Empoderar a los empleados y hacerlos corresponsables de su propio desarrollo
- Establecer una cultura de aprendizaje constante
- Impartir programas de aprendizaje dirigidos a los líderes

## Solución

- Impartir programas de aprendizaje dirigidos a públicos específicos
- Crear una cultura de reconocimiento que incentive a los empleados a aprender
- Curar contenidos orientados a conjuntos de habilidades específicas

## Resultados



Horas de aprendizaje completadas - 31.840



24.289 cursos vistos y completados



Tasa de activación de licencias del 99%

de Liverpool, seis se centran exclusivamente en el liderazgo, siendo Liderazgo con Inteligencia Emocional el contenido más visto.

Bárbara explicó además que: “El Puerto de Liverpool tiene un modelo de liderazgo, por lo que creamos itinerarios de aprendizaje dirigidos a reforzar el modelo, priorizando las habilidades necesarias para ser un buen líder dentro de la empresa. También creamos itinerarios específicos basados en cada una de las capacidades de liderazgo”.

## Tiempos emocionantes

El Puerto de Liverpool mantiene una estrecha relación con LinkedIn Learning y lleva tres años trabajando con la plataforma. En el segundo año, la empresa tenía 2.500 licencias de LinkedIn Learning. Ahora esa cifra asciende a 3.000.

Bárbara concluye: “LinkedIn Learning nos ha permitido apostar por el autodesarrollo de las personas, basando el aprendizaje en los intereses personales de cada empleado, permitiéndoles dirigir su desarrollo profesional en diferentes direcciones.”

“También nos ha permitido llegar a públicos específicos y estratégicos de manera casi inmediata, facilitando el desarrollo de habilidades específicas que nos mantienen a la vanguardia de la industria y el negocio del retail”.

Ahora, El Puerto de Liverpool está probando la nueva plataforma inteligente de desarrollo de habilidades de LinkedIn Learning, LinkedIn Learning Hub. Utiliza datos y conocimientos para dirigir a los usuarios en la dirección correcta en términos de contenido personalizado y aprendizaje basado en la comunidad, haciendo que los itinerarios de aprendizaje sean más fáciles de encontrar. El Puerto de Liverpool está entusiasmado por ver el impacto que LinkedIn Learning Hub tendrá en el aprendizaje y desarrollo de sus empleados y se enorgullece de ser la primera empresa en México en formar parte de la prueba.

## En sus propias palabras

“LinkedIn Learning ha sido una gran herramienta para continuar con nuestros planes de construir una plataforma de aprendizaje personal para nuestros empleados, así como para desarrollar una cultura de aprendizaje en la organización.”

### Juan Pablo Durán

Director de Aprendizaje y Desarrollo, El Puerto de Liverpool



“LinkedIn Learning nos ha permitido colocar a los empleados en el centro de su propio aprendizaje y desarrollo.”

### Bárbara Sierra

Directora de Formación, El Puerto de Liverpool



## Lo que dicen los alumnos

“He visto muchos videos de liderazgo. Creo que la plataforma es muy accesible y recomienda contenidos buenos y relevantes.”

### Emiliana Emigdio Álvarez

Líder de Cuentas por Cobrar, El Puerto de Liverpool, Acapulco



“LinkedIn Learning me ha permitido complementar mi formación profesional y personal a través de diferentes cursos. Esto me ha ayudado a poner en práctica todos los conocimientos que he aprendido para guiar a mi equipo y seguir cumpliendo con los objetivos de la empresa. Es muy útil ya que puedes encontrar diversos temas con diferentes expertos en la materia, y lo que más aprecio es que puedes aprender a tu propio ritmo.”

### Elizabeth Garza Esquivel

Coordinadora de Productos Multimedia, El Puerto de Liverpool



“LinkedIn Learning nos ha ayudado a preparar al equipo de transformación digital de RH para todos los retos que enfrentamos de manera acelerada.”

### Daniel Rafael Morales

Gerente de Transformación Digital de RH, El Puerto de Liverpool

